

Abente y Lencu 65

Osorno, a trece de mayo de dos mil catorce.

A fojas 22 y siguientes, con fecha 11 de noviembre de 2013, don SEBASTIAN FERNANDEZ ESTAY, director regional del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** de la Región de Los Lagos, ambos domiciliados en calle Balmaceda N° 241, Puerto Montt, atendido lo dispuesto en artículo 58 letra g) de Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, interpone denuncia en contra de BANCO CORPBANCA, representada por su gerente general, don FERNANDO MASSU TARE, ignora profesión u oficio, o por quién haga las veces de tal, conforme artículo 50 letra C de Ley N° 19.496, ambos domiciliados en calle Rosario Norte N° 660, Las Condes, Santiago, según antecedentes de hecho y de derecho que seguidamente expone. Señala que con fecha 09 de julio de 2013, doña Alejandra Ricouz Moya ingresa un reclamo administrativo en su contra, vía internet, respecto a materias de información y publicidad veraz y oportuna entregada, al haberle llegado al correo personal de la reclamante, con fecha 29 de mayo de 2013, una promoción de la denunciada, para tarjetas Visa, de compra en seis cuotas sin intereses en grandes tiendas adheridas a transbank. Con ello, no habiéndose especificado algún otro tipo de requisito, la reclamante adquirió en la tienda Pentagrama instrumentos musicales por la suma de \$280.000, mediante esa tarjeta de crédito y “confiando en que dicha compra quedaría sujeta a la promoción”, lo que no se le hizo efectivo, ya que la tienda no sería considerada como “grandes tiendas”, “no obstante no haber informado en su publicidad de las condiciones específicas”, por lo que solicita, de conformidad a lo dispuesto en artículos 3 letra b), 12, 18, 24 y 28 letra d) de Ley N° 19.496, se le condene al máximo de las multas legales, con costas. En el primer otrosí, acompaña documentos de fojas 1 a 21; en el segundo otrosí, señala medios de prueba; en el tercer otrosí, designa abogado patrocinante a doña MARÍA PIA CARDENAS VILLARROEL y en el otrosí cuarto, solicita exhorto.

A fojas 31, con fecha 30 de enero de 2014, don Sebastian Fernandez Estay, representante de la denunciante y domiciliado en calle Benavente N° 759, Comuna de Puerto Montt, otorga patrocinio y poder a doña CLAUDIA FAJARDO VALDEBENITO.

A fojas 43 y siguientes, con fecha 07 de febrero de 2014, doña **ALEJANDRA PATRICIA DANIELA RICOUZ MOYA**, enfermera, domiciliada en René Becerra Vera N° 1360, Los Dominicos, Comuna de Osorno, se hace parte. Asimismo, en el primer otrosí, de conformidad a lo dispuesto en artículos 3 letra e), 50 A, 50 B y 50 C



Abente José 66

de Ley N° 19.496, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en su contra, conforme hechos que motivan la denuncia de autos, reclamando la suma de \$63.874 por daño material y \$100.000 por daño moral, "por el tiempo invertido en llamadas infructuosas, malos ratos y falta de compromiso y empatía de parte de Corpbanca", con costas. En el segundo otrosí, acompaña documentos de fojas 33 a 42 y en el otrosí tercero, solicita se tenga presente su comparecencia personal, de conformidad a lo dispuesto en artículo 50 C de Ley N° 19.496.

A fojas 49 y siguiente, con fecha 05 de marzo de 2014, se lleva a efecto comparendo de contestación y prueba, con asistencia de parte denunciante y demandante civil y posterior incorporación a la audiencia de apoderada de denunciante, en rebeldía de la denunciada, la que fue debidamente notificada de la denuncia y demanda civil de autos, como consta a fojas 54, ratificándose acciones y llamándose a avenimiento, sin producirse, recibándose la causa a prueba, ratificándose la prueba documental acompañada en autos, agregándose documentos de fojas 47 a 48.

De fojas 51 a 55, con fecha 10 de marzo de 2014, se recepciona oficio diligenciado, con notificación a la parte querellada y demandada civil.

A fojas 57, con fecha 07 de abril de 2014, se cita a las partes a oír sentencia.

CONSIDERANDO:

I.- EN LO REFERENTE A DENUNCIA Y DEMANDA CIVIL POR INFRACCION A LEY N° 19.496.

PRIMERO: Que, el denunciante, don Sebastian Fernandez Estay, director regional del Servicio Nacional del Consumidor, fundamenta su acción en contra de Banco Corpbanca, representado por don Fernando Massu Tare, en el hecho de haberse interpuesto un reclamo administrativo en su contra por parte de doña Alejandra Ricouz Moya, con fecha 09 de julio de 2013, por una promoción en la que se ofertaba la compra por tarjeta Visa en seis cuotas precio contado en grandes tiendas, sin mayor tipo de especificación, lo que le hizo a la reclamante efectuar una compra en la tienda Pentagrama por la suma de \$280.000, pero que no fuera aceptada por la denunciada, por no ser considerada dentro del concepto de "grandes tiendas", por lo que, de conformidad a lo dispuesto en artículos 3 letra b), 12, 18, 24 y 28 letra d) de Ley N° 19.496, solicita se le condene al máximo de las multas legales, con costas.

SEGUNDO: Que, a fojas 43 y siguientes se hace parte y presenta acción civil en contra de la denunciada, doña Alejandra Patricia Daniela Ricouz Moya, solicitando las indemnizaciones que especifica en el otrosí primero de esa presentación, con costas. A



Abante J. Sesto - 67 -

su vez, la denunciada y demandada civil, habiendo sido válidamente emplazada en juicio, no contesta las acciones, debiendo tenersele como opuesto a ellas.

TERCERO: Que, al respecto se debe tener presente lo expuesto en artículos 1, 2, 3 letras b), c) y e), 12, 16, 18, 24, 28 letra d) y 50 y siguientes de Ley N° 19.496, siendo lo trascendental para este sentenciador analizar los términos de la promoción misma, en cuanto ser anunciada como aplicable para compras con tarjeta de crédito Visa en grandes tiendas, sin mayor especificación al respecto, y determinar si esa sola mención y la negativa de la denunciada a aceptar como parte de esa promoción, la compra por parte de la reclamante en la tienda Pentagrama, puede ser considerada como infracción a Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.

CUARTO: Que, en relación a lo anterior, aplicando la sana crítica y la experiencia del medio en el que el Tribunal se desenvuelve, al leer grandes tiendas, el común de las personas y este sentenciador en especial, piensa en aquellas más conocidas del país, tales como La Polar, Hites, Corona, Abcdin, Tricot, Ripley, Paris y Falabella, entre otras, y, aún más extensivo, aquellas regionales, como Carrasco Créditos, Dimarsa y Weitzler en la región de Los Lagos, por lo cual, desconociendo detalles de la tienda Pentagrama y ante la falta de prueba por parte de la denunciante y demandante civil, en cuanto poder ser considerada esta como de aquellas conocidas como grandes tiendas, se estima que con la promoción antes expuesta y la negativa de la denunciada a aceptar esa compra como parte de la promoción, no se ha infringido disposición legal alguna, en general y en específico de Ley N° 19.496.

QUINTO: Que, a mayor abundamiento, si la denunciada se hubiese negado a aceptar como parte de la promoción a una gran tienda regional, en relación a las grandes tiendas nacionales, o restringiendo la promoción a sólo algunas grandes tiendas nacionales, esa sí hubiese sido una infracción a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, al no haberse especificado a cuales grandes tiendas se refiere, por lo que la denuncia de autos no puede prosperar, en los términos en que fue planteada.

SEXTO: Que, en virtud de lo anterior, no se dará lugar a la acción infraccional de fojas 22 y siguientes de autos, no declarándosele temeraria, al estimarse que, no obstante este rechazo, la denunciante ha tenido fundamentos plausibles para intentar dicha acción y solicitar a un Tribunal que resuelva la controversia planteada.

SÉPTIMO: Que, al no haberse dado lugar a la acción infraccional, no existiendo relación de causa a efecto, no se dará lugar a la demanda civil del otrosí primero de fojas 43 y siguientes, sin costas.



Asunto y caso - 68

OCTAVO: Que, las pruebas y los antecedentes de la causa se han apreciado de acuerdo con las reglas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de Ley N° 18.287.

Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en los artículos 1, 2, 3 letras b), c) y e), 12, 16, 18, 24, 28 letra d) y 50 y siguientes de Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y Leyes N° 18.287 y N° 15.231, **SE DECLARA :**

- A. NO HA LUGAR** a la denuncia de fojas 22 y siguientes, interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor, en contra de Banco Corpbanca.
- B. NO HA LUGAR** a la demanda civil de indemnización de perjuicios entablada por doña Alejandra Patricia Daniela Ricouz Moya, en contra de Banco Corpbanca.
- C. Cada parte pagará sus costas.**

ANOTESE Y NOTIFIQUESE PERSONALMENTE O POR CEDULA

Rol N° 7.631-13

Pronunciada por don **MAX ROBERTO SOTOMAYOR NECULMAN**, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Osorno. Autoriza don Ruben Marcos Sepulveda Andrade, Secretario Abogado.

